2000 ANNUAL REPORT

Board of Funeral Services

2000 ANNUAL REPORT

102-02290/

Board Membership

The Board of Funeral Services was established by the *Funeral Services Act* in 1976 to succeed the Board of Administration, which had a history dating back to 1914.

The current legislation, the ***Funeral Directors and Establishments Act,*** requires that the Board be composed of thirteen members, eight funeral directors and five public persons. All members are appointed by the Lieutenant-Governor-in-Council.

MEMBERS OF THE BOARD OF FUNERAL SERVICES

	2000		2001	
Chair	Joseph Salini	*Thunder Bay*	John "Scott" Doney	*Shelburne*
Vice-Chair	John "Scott" Doney	*Shelburne*	Dr. William Steadman*	*Sudbury*
Executive Member	Dr. William Steadman*	*Sudbury*	Bruce Humphrey	*Toronto*
	Carl Compton*	*Toronto*	Carl Compton*	*Toronto*
	Bruce Humphrey	*Toronto*	Allan Lee	*Harriston*
	Allan Lee	*Harriston*	Patrick McGarry	*Ottawa*
	William Maguire*	*Cobourg*	William Maguire*	*Cobourg*
	Scott Miller	*Pembroke*	Scott Miller	*Pembroke*
	Brian Parent	*Windsor*	Brian Parent	*Windsor*
	Richard Pedder	*Toronto*	Richard Pedder	*Toronto*
	Thomas Preston*	*Oakville*	Thomas Preston*	*Oakville*
	Julie Tubman	*Ottawa*	Joseph Salini	*Thunder Bay*
	Dr. Harold Wilson*	*Belleville*	Dr. Harold Wilson*	*Belleville*

* *Denotes Public Members*

BOARD STAFF

Registrar
Joseph Richer

Manager, Inspections & Investigations
René Brakel

Inspectors
Randy Balon
Ken Singh
James Wingate

Manager, Licensing & Administration
Susan Beck

Administrative Bookkeeper
Marlen Weiler

LEGAL COUNSEL
Steinecke Martin Maciura
Donald Posluns - *Barrister & Solicitor*

AUDITOR
Harris & Wright

Board of Directors 2000
Back Row L-R Bruce Humphrey, Allan Lee, Brian Parent, Carl Compton, William Maguire, Scott Miller, Julie Tubman, Richard Pedder
Front Row L-R Harold Wilson, John "Scott" Doney, Joseph Salini, William Steadman, Thomas Preston

From the Chair - Looking back at 2000

As I look back on the past year, the one thing that seems to be most prevalent in my mind is the constancy of the Board of Funeral Services. In this world of perpetual change, the Board has remained focused and undaunted in carrying out its mandate and has kept pace with all that is new in our profession. We have met with the government and offered comment on issues that have arisen in our profession throughout the year.

This year has brought new challenges and opportunities to the table for the Board, and we have faced these challenges as professionals representing the best interests of consumers. As funeral professionals, we share the ongoing responsibility of learning what is in the best interest of our consumers. The other members of the Board and I have worked hard to do this, and have made conscious and informed decisions that we believe are in the best interest of the public. I am confident that the new members of the Board, who were elected in our second district election, along with the former members who were reappointed, will continue to carefully and fairly represent the consumers we are all committed to serving.

Although other important issues remain in the forefront of our upcoming agendas, the Educational Review is without a doubt one of the most important issues going forward for the Board. The review was started in 1999 and will be completed later in 2001. Members of the Education Committee along with consultants have spent countless hours to bring this review to a meaningful end.

The staff at the office has been exemplary in their efforts to maintain a high standard of operation, and have treated everyone with respect and courtesy at all times throughout the daily operation of the Board. They strive to accommodate all the requests that are made of them, and have done a very good job responding to everyone's needs.

A very common quote used in funeral service is one by Gladstone in which he says that a Community's loyalty to high ideals and respect for the laws of the land can be measured by the manner in which it cares for its dead. I believe that the Board of Funeral Services exemplifies this by the manner in which it carries out its mandate with care and compassion while showing respect and loyalty to the public, whom it is mandated to protect.

Thank you for the opportunity to serve you, the people of Ontario.

Joseph Salini
Chair

A Changing Organization for Changing Times

Another year has gone by and again we must ask ourselves is it time for change? This time the answer must be "yes." The staff has worked very hard again this year trying to cope with the ever changing face of funeral service, but we have come to a crossroads and we are all certain that regulatory change is necessary. The "status quo" is no longer acceptable.

The staff has maintained its commitment to the Board's mandate of consumer protection. To this end, the Board and the staff have embarked on a public outreach campaign. Notices developed through the Long Range Planning Committee appeared in several publications and are scheduled to appear in many more in 2001. We also started an extensive review of our current consumer information brochure and anticipate that it will be available in 2001.

We believe that consumer protection must begin with educating licensees and registrants. While the expectations and requirements are set out in the legislation, we believe that outlining expectations to licensees and registrants in different ways will help keep them up to date. To reach this goal, we printed three newsletters in 2000 and plan to print at least three per year as we move forward. Newsletters are distributed to all licensees and registrants. The inspection staff created and presented a seminar on the requirements of the legislation at Professional Development 2000. This presentation will be repeated in coming years.

As part of the Ontario Government's Commitment to the residents of Ontario, it has initiated reviews of several Delegated Administrative Authorities and asked the Board of Funeral Services to take part. The review is anticipated to be completed by April 2001.

The Board and the staff are pleased to have the opportunity to take part in the review, which will focus on the performance, governance and accountability of the delegated administrative authorities. The independent firm that is conducting the reviews is also considering whether the respective legislation provides the regulator with the necessary tools to fulfil its mandate. We see the review as a necessary tool to ensure that the government and regulators are equipped to protect the consumers of Ontario. We are confident that the review of the Board will produce positive results, and we are committed to implementing any necessary changes to maintain our very high level of service.

Again, the staff and I are committed to fulfilling the Board's mandate and look forward to the changes and challenges that the future may bring.

I thank all of the members of the Board and staff for their continued support and dedication. On behalf of the members of the Board and staff, I would also like to thank Joseph Salini for his dedication and efforts as Chair of the Board in 2000.

Joseph Richer
Registrar

LONG RANGE PLANNING

Looking to the Future

During the past year, the Long Range Planning Committee tackled a review of the Committee's mandate. The review identified three separate areas that required the Committee's attention:

- goals and objectives
- communication
- a strategic business plan

Initially, the Committee focused on communication. An outreach plan has been developed to publish a number of advisory-type advertisements, in various provincial publications. The goal of the plan is to inform the public of their rights and privileges, to raise awareness about the Board of Funeral Services and the fact that the profession is regulated. The advertisements first appeared in late fall of 2000, and will be carried forward on a periodic basis throughout 2001.

During the discussion about goals and objectives, the Committee identified five categories that it will review and make recommendations about to the Board: education, communication, public relations, stakeholders' guidelines, and government liaison.

The task of developing a long-range business plan will be scheduled in 2001, and will involve the Board as well as the management staff, using a formal planning process.

Long Range Planning Committee
L-R Bruce Humphrey, Carl Compton, Scott Miller, John "Scott" Doney, Tom Preston (Chair)

Keeping Our Standards High

To ensure that consumers receive top quality, professional services from funeral directors and transfer service operators across Ontario, the Board of Funeral Services delivers an intensive program of inspections and licensee education.

Our inspection staff had a busy and productive year in 2000, and exceeded its goal of completing 200 inspections by completing 203. The members of the Board's inspection staff combine to form a competent and very effective team.

The number of inquiries from licensees and the public is still significant and the inspection staff continues to play a large role in assisting and informing licensees and the public of their rights and obligations under the *Funeral Directors and Establishments Act*.

Of the 203 inspections, 189 were routine funeral home and transfer service inspections, six were new funeral establishments, four were new transfer services, three were new or renovated preparation rooms, and six were business closings. In addition, the Board of Funeral Services received 11 sets of blueprints for proposed new establishment construction, or renovation to existing establishments.

In addition to routine inspections, the inspection staff has also been heavily involved in a number of investigations. The inspection staff investigated a number of occurrences involving a variety of problems from a minor to a serious nature. Thirty-two investigations were started in 2000.

The investigations involved a very wide variety of issues and resulted in various outcomes. Outcomes included determining that the problem or occurrence was unfounded, sending caution letters to the involved parties, converting the matter into a complaint to be dealt with by the Complaints Committee, and resolving the matter through mediation.

Looking ahead to 2001

The inspection team has set a goal of 210 inspections for 2001, which represents a 5% increase from the previous year. This will help move the team closer to the long-range goal of inspecting each funeral home and transfer service within a three-year cycle.

Some projects being considered for the coming year include a complete review of the Public Accountant's Report and a review of the Board of Funeral Services' Inspection Manual, both to reflect changes in the marketplace.

The Board believes that consumer protection is best achieved through education of licensees. To this end, the inspection staff created and delivered a seminar on compliance issues at Professional Development 2000. Staff are looking forward to building on the educational seminar, which was very well received by the members in attendance.

We're Listening to Consumers

When consumers do have a concern or an issue, the Board has an effective system in place to ensure their voice is heard. The Complaints Committee considers and adjudicates consumer complaints about the action and conduct of any licensee.

Between November 1, 1999 and October 31, 2000, the Board of Funeral Services received 36 complaints. Of these, 26 were dealt with in 2000 and 10 will be carried forward into 2001.

Of the more than 80,000 deaths handled by Ontario funeral establishments and transfer services in 2000, the committee reviewed only 34 complaints which represents an impressively low complaint rate of 0.04%. This is an indicator that the public is being well served by licensees in our province, but the goal is always to reduce this percentage.

Of the 34 complaints reviewed in 2000, eight complaints were received in 1999 and 26 in 2000. The following is a breakdown of their dispositions.

In favour of the licensee	*16*
In favour of the complainant	*14*
(of these, two were referred to the Discipline Committee)	
Complaints withdrawn	*1*
Complaints mediated by staff	*3*

Five of the 34 complaints were made by someone within or closely related to the profession.

Either party can appeal the Complaints Committee's decision to the Licence Appeal Tribunal or "LAT" (formerly the Commercial Registration Appeal Tribunal). Two of the complaints reviewed in 2000 were appealed to LAT.

The Complaints Committee has started explaining the results of some complaints in the Board's newsletters. Names are withheld in keeping with the confidentiality requirements of the *Funeral Directors and Establishments Act*. However, a brief synopsis of the circumstances and the Committee's decision are provided to help licensees gain some insight into significant complaints and the expectations of both the Board and the public.

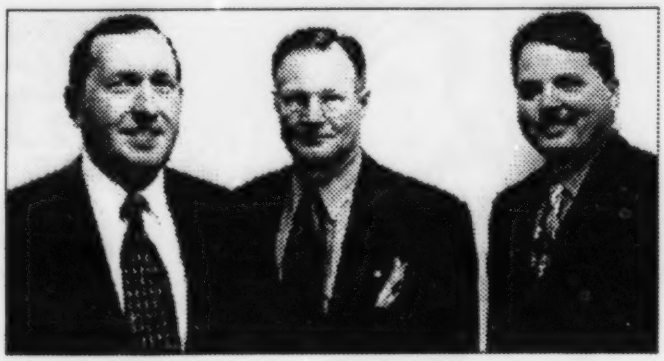
Licensees have generally been prompt and thorough when responding to complaints. In fact, many licensees go above and beyond what is necessary to satisfy the concerns of the consumer.

Funeral directors who are well-versed in statutory and regulatory requirements, especially in regards to professional conduct, price lists, contracts, documentation and disclosure, can minimize the risk of complaints.

The Committee has been successful in reducing the amount of time between the receipt of a complaint and the date that it considers it, to less than three months. The Committee has succeeded in eliminating the backlog of complaints that previously existed through the hard work of the dedicated Board staff. Note, however, there may be exceptional cases where meeting schedules or the need for further investigation may create some delay in dealing with a complaint.

While the number of complaints increased slightly between 1999 and 2000, this simply reflects an unusually low number of complaints in 1999.

Board staff are a vital part of the Complaints Committee, and deserve praise for their investigative, communication and mediation abilities.



Complaints Committee
L-R Allan Lee (Chair), Harold Wilson, Brian Parent

COMPLAINTS

LICENSING

Playing a Leading Role in Licensing and Professional Development

The Licensing Committee considers all matters put forward by the Registrar relating to the eligibility of applicants for licences or licence renewals. The Committee also considers other licensing matters such as examinations, internship programs and professional development. The Committee has been extremely busy over the last year and met monthly, at a minimum, to deal with its many responsibilities.

In addition to its regular duties, the Committee continues to focus on plans for the future, and is currently working in some important areas.

By the summer of 2001 all provinces will be required to permit inter-provincial licensing to comply with National Labour Mobility. Our proposal will be presented to the full Board for ratification. This has been an ongoing, federally-mandated project which will permanently affect licensure across Canada.

Also, on the national level, the Committee is looking into the feasibility of a national exam. It is our view that a national exam would help to establish consistency throughout the country.

More recently, the licensing exam was updated to reflect ongoing changes in the funeral profession.

The Committee formalized criteria for selecting practical examiners, and implemented the new criteria in May 2000. Also, work has begun on developing a new handbook for the examiners to follow during testing.

The Committee was pleased to present awards to Thomas Whitcroft of Humber College and Marjolaine Aubé of Collège Boréal for achieving the highest marks on the Licensing Exam for their respective colleges.

In 2000, for the first time in many years, students from both Humber College and Collège Boréal were invited to the annual Professional Development Program. The Committee was encouraged by the large attendance of students from both colleges and hopes that this continues every year.
Further change has occurred in the terminology used to refer to an "apprentice/in-service trainee." The Board has adopted the Licensing Committee's recommendation to refer to a "student/apprentice/in-service trainee" as an "intern." The Licensing Committee believes this better reflects today's standards, not only within the funeral service profession, but also, most importantly, in the communities that the profession serves. Each establishment that participates in training of interns now receives a certificate acknowledging their involvement. This acknowledges the effort made by the establishment and it also communicates to consumers the fact that in-house training is taking place while they are being served.

For some time, the Board's licence application has included a question about the applicant's criminal record. This is a standard question on the application for admittance to most professions. In 2000, the Licensing Committee instituted a policy requiring all new applicants to undergo a criminal record check. This will help to ensure high standards for licensure.

The Licensing Committee has worked very closely with the Education Committee over the last year to seek further possible reform to the system. The Committee looks forward to a positive new approach to licensure within the Province as we enter this new millennium. Members of the Committee and the staff are to be congratulated for their many contributions to the Committee's achievements in 2000.

Licensing Committee
L-R Bruce Humphrey, (Chair), Joseph Salini, Scott Miller, Carl Compton

Licensing and Administration: Maintaining Professional Business Standards

The licensing and administrative staff consists of the Bilingual Administrative Assistant, Administrative Bookkeeper and the Manager of Licensing and Administration. The administrative staff is the first point of contact for the public and profession. The staff carries out a variety of functions to support the daily operation of the Board, and everyone is involved in some aspect of the licensing renewal process along with their other daily activities.

Licensing/registration

In 2000, licensees saw a few more revisions and changes to the renewal forms and to the funeral director licence itself. The most significant changes were seen on Form 16 for the 2001 licensing year Reporting of Prepaid Contracts. The changes should make completing the forms somewhat easier for the managers of funeral establishments and transfer services.

The 2001 renewal forms underwent further revisions in 2000, and included the option of printing the forms in French or English. The majority of work on the forms has been completed and we anticipate minimal changes for 2002.

The pre-printing of renewal forms for 2000 was anticipated to help increase the efficiency and accuracy of the licensing process. As a result, licensing should be easier in 2001.

Preliminary indications show an improvement in the processing of renewals and in the accuracy of the information collected. As we move into the 2001 licensing year, we are seeing some of the benefits of the pre-printed forms with faster turnaround time for issuing personal licences. While we expect that all the revisions and changes will result in a more efficient and effective procedure for licensing, we will continue to evaluate the changes once licensees have had an opportunity to go through the process a second time.

Licensing Statistics for 1999-2000

Number for 1999-2000	
Licensed Funeral Directors	*2439*
Active Licensees	*1745*
Inactive Licensees	*694*
Conditional	*3*
Funeral Directors with Emeritus Status	*51*
Registered Transfer Service Operators	*5*
Licensed Funeral Establishments offering funeral services to the public	*570*
Licensed Funeral Establishments not offering funeral services to the public	*4*
Licensed Transfer Services	*24*

Six new funeral establishments were registered in 2000 and five funeral establishments ceased operation. Four new transfer services were registered in 2000 and one transfer service ceased operation.

Pursuant to the *Funeral Directors and Establishments Act*, the Registrar can propose to refuse to issue or renew a licence, or propose to issue a licence subject to conditions. Should the Registrar decide to take this course of action, the applicant must be given written notice together with written reasons. In 2000, the Registrar made the following proposals:

- The Registrar proposed to refuse to issue a licence to an applicant. The applicant appealed the Registrar's decision to the Licence Appeal Tribunal ("LAT") and before the hearing, an agreement was reached and the applicant was issued a conditional licence.
- The Registrar proposed to impose conditions on another funeral director's licence. Upon appeal, LAT supported most of the conditions proposed by the Registrar.
- The Registrar proposed to revoke a funeral establishment licence. The decision was not appealed and the licence was therefore revoked.

As a result of the recommendation made by the Licensing Committee to have all new applicants consent to a criminal records check, the staff has implemented a procedure to accommodate this recommendation. A formal written procedure will be finalized in 2001.

Interns

In 2000, approximately 100 students registered with the Board for their internship year. All relevant forms and publications will be revised to incorporate the recommendation by the Licensing Committee to use the term "intern" in place of "apprentice, in-service student, etc."

Licensing exams

Interns completing their internship are eligible to write the licensing exams, which are offered in June and December. In December 1999, 14 students wrote the licensing exams and 120 students wrote the licensing exams in June 2000. Of the 120 who attempted the exam, 115 of them were writing the exam for the first time. Interns who are unsuccessful in their first attempt are allowed two additional attempts within two years of the first attempt.

Each year a few out-of-province licensees apply to the Board for a licence. The year 2000 was no exception, as three out-of-province applicants wrote the licensing exams. During the year, four previously licensed funeral directors also wrote the reinstatement exam.

ADMINISTRATION

Administration Update

In addition to processing licences, staff were involved with Professional Development 2000, administering the election of Board members (District Election), registering interns, the review and administration of licensing exams along with daily administrative duties associated with Board operations.

In 2000, all of the forms (Forms 1 to 10) for registration and licensing interns were updated and revised in both official languages. The Embalming Report was also reviewed and translated into French. Now all of the forms and requirements related to interns are available in both languages. In conjunction with this, we have begun to develop a lexicon of French terms, which will help to maintain consistency in the usage of terms in materials prepared by the Board.

We continue to revise and update the database and are already seeing the benefits. Some benefits of the preprinted forms include:

- increased accuracy in processing of forms
- renewal forms can be pre-printed on request (in French or English)
- streamlined registration of interns
- standardized letters can now be issued from the database to cover such areas as exam results and District Election mailing lists.

Reorganizing the accounting and bookkeeping functions has made us more efficient in maintaining good records and in preparing the year-end audit. Staff are constantly looking for ways to improve the service they provide to the public, profession, government and Board members.

The staff provide a significant amount of administrative support to the Committees by mailing information, preparing minutes, agendas and conducting research.

As part of our ongoing efforts to inform the public, this year we added the Annual Report and Newsletters to the website and are working on translating the website into French. The goal is to have this completed in early 2001.

Setting goals and objectives for 2001

The licensing and administrative staff have set the following goals for 2001:

- Complete the licensing renewal forms by early February and have the Directory published by the end of March
- Continue to deliver prompt courteous service to anyone making inquiries to the Board
- Ensure that the database is current and as accurate as the information being provided by the licensees and registrants

This year, as always, staff have strived to provide the best service that we possibly can and will continue to do so in the future. Thanks go to the staff for all their hard work.

Ensuring the Rights of Consumers

The Board of Funeral Services is committed to ensuring its licensees act professionally at all times to meet the needs of consumers. In rare cases where misconduct does arise, the Board's Discipline Committee hears the cases. Cases can be referred to the Discipline Committee by the Complaints Committee, the Executive Committee, and the Board itself.

The Discipline Committee follows the procedures established by the Board for hearings and independent legal counsel advises the Committee. The Board of Funeral Services is represented by legal counsel, and the member has the right to be represented by legal counsel as well. Decisions by the Discipline Committee can be appealed to the Licence Appeal Tribunal or "LAT" (formerly known as the Commercial Registration Appeal Tribunal or "CRAT").

In 2000, the Discipline Committee heard five cases, leading to one acquittal and four findings of professional misconduct. Another matter was resolved without a hearing. Two other cases either had dates pending, or were in the middle of the hearing phase at the the end of 2000.

One funeral director was found guilty of professional misconduct after failing to invest or deposit prepayment funds as specified in the *Funeral Directors and Establishments Act* (the "Act"). The Discipline Committee ordered that the funeral director's licence be suspended for two months and also imposed a fine of $1,000. One month of the suspension and $500 of the fine would be remitted if certain conditions were met. The Committee also imposed the following restrictions on the funeral director's licence: that the funeral director not supervise or employ an apprentice, that all prepaid contracts must be filed with the Registrar on a monthly basis, and that the funeral director not accept cash payments. The same funeral director was later charged with professional misconduct for violating the conditions of his penalty by providing transfer services during his suspension. On this charge, he was found not guilty.

One funeral director was found guilty of professional misconduct after failing to show a price list, failing to have a contract signed before delivering funeral services, submitting an account before making a contract, and embalming without specific instructions. The Discipline Committee ordered that the funeral director's licence be suspended for two weeks, that the funeral director pay a fine of $3,000, $2,000 of which was remitted if the complainants were reimbursed $1,670, and that the funeral director be reprimanded.

One funeral director was charged with professional misconduct for failing to have contracts as required, failing to place a container or a picture of a container in the selection room as required, and also for improper duplication of Medical Certificates of Death pursuant to the *Vital Statistics Act*. The Committee found the funeral director guilty of professional misconduct, and ordered that the funeral director's licence be suspended for one week, that the funeral director be fined $1,000, and that the funeral director be reprimanded. The Committee also imposed a restriction on the funeral director's licence that he not be permitted to manage a funeral establishment for a period of six months, unless he hired another funeral director, who was acceptable to the Registrar, to act as his mentor and monitor.

One funeral director was found guilty of professional misconduct for requiring the purchase of funeral supplies as a condition of service, and for unprofessional conduct. The Discipline Committee ordered that the funeral director pay a fine of $2,000, that he be reprimanded, and that the fact of the reprimand be recorded unless he provided the following to the satisfaction of the Registrar within 30 days of the date of the order: a letter of apology to the purchaser, a revised version of his contract, and an internal written policy for handling purchases of funeral supplies (including caskets) from third-party suppliers.

One funeral director entered an undertaking in response to an extensive forensic investigation at the funeral home where he was the Managing Director. The funeral director agreed that his licence as a funeral director be suspended for two years and he would not manage a funeral home or transfer service for a period of 18 months following the two-year suspension. The funeral director also undertook to pay a fine of $1,500 before the end of the suspension period.

Discipline Committee
L-R William Maguire, William Steadman (Chair), Julie Tubman, Richard Pedder

EDUCATION

Ensuring Professional Education Standards

This has been a very busy year for the Education Committee, working with project manager Burle Summers and researcher George Bedard. Focus groups, surveys, Committee meetings and a great deal of tabulation and writing yielded many items for consideration in various drafts of the Education Review report. The report, in draft form, is expected to be ready for presentation to the Committee early in 2001, with a final report to the Board and the profession by early spring.

While many recommendations for change are expected in the areas of pre-admission, the academic program, internship, licensing and professional development, the review process has also underlined the fact that for many years, Ontario has been a leader in funeral service education programs.

To help us continue in this leadership role, any recommendations that may eventually be implemented will require broad support from all of the stakeholders. We expect that this review will help to strengthen and enhance the positive image of graduating funeral directors from Ontario programs.

The implementation process will be the next step, and once again the Committee will need and request the input and support of funeral directors across Ontario.

Board representatives on the Committee to Review the Goals and Objectives of Funeral Service Education in Ontario included:

John "Scott" Doney, Chair, Education Committee
Bruce Humphrey
William Steadman

Education Committee
L-R Bruce Humphrey,
John "Scott" Doney (Chair), William Steadman

Committee to Review the Goals and Objectives of Funeral Service Education in the Province of Ontario

Committee Members:

John "Scott" Doney	Chair, Education Review Committee, Current Chair, Board of Funeral Services
Bruce Humphrey	Funeral Director, Board of Funeral Services
William Steadman	Public Member, Board of Funeral Services
Norman Blanchard	Co-ordinator/Professor, Formation en services funéraires Collège Boréal
Richard Yelle	Dean, Health Sciences/ Doyen, Sciences de la santé, Collège Boréal
Ken Harrison	Associate Dean, Allied Health Department, School of Health Sciences, Humber College
Ward Yorke	Professor, Funeral Service Education, Humber College
Bruce Cooke	Education Committee, Ontario Funeral Service Association
Kent Milroy	President, Ontario Funeral Service Association
Shawn Bellefeuille	Recent Graduate, Collège Boréal
Paul Shedden	Recent Graduate, Humber College

Support:

Joseph Richer	Registrar, Board of Funeral Services
Susan Beck	Manager, Licensing & Administration, Board of Funeral Services
Lynne Atkinson	Executive Director, Ontario Funeral Service Association
Sheelah Brodie	Executive Director, Ontario Funeral Service Association, (Until January, 2001)

Working Hard to Build Consumers' Trust

The Compensation Fund Committee manages the affairs of the Prepaid Funeral Services Compensation Fund, which was established to provide compensation in the event that trust monies are mishandled.

During 2000, the Committee reviewed 38 claims and approved 21 separate claims against the fund, totaling $18,852. Many of the claims involved an individual who was not licensed to offer services to the public and who was not a participant in the Compensation Fund. Of these claims, many were denied because consumers had prepaid their services and/or supplies with an individual who was improperly offering services and/or supplies to the public.

While the Compensation Fund Committee encourages consumers to prearrange their final wishes, it cautions people wishing to prepay to deal only with properly licensed individuals.

To raise public awareness of the Board and of the need for consumers to deal with duly licensed funeral establishments or transfer services, the Board has created advisory notices that have appeared in various publications. It is anticipated that these notices will continue to be printed several times a year in various publications.

The Committee is pleased with the state of finances, the trust account reporting and the efficiency of the Board office when dealing with matters of this nature. The fund is in good financial shape with safe investments. The Chair would like to thank the Committee members and the staff of the Board of Funeral Services for their participation and guidance.

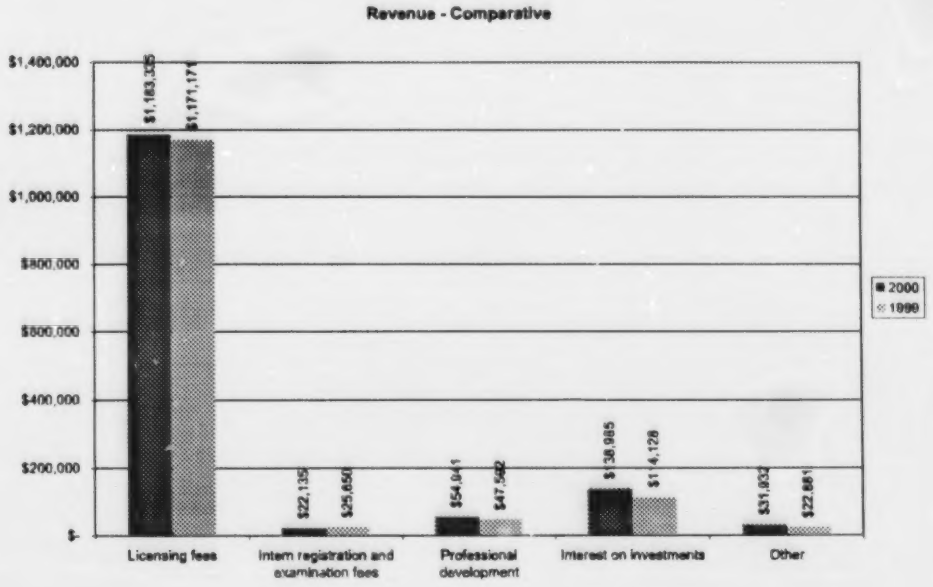
Prepaid Funeral Service Compensation Fund Secure and Diversified

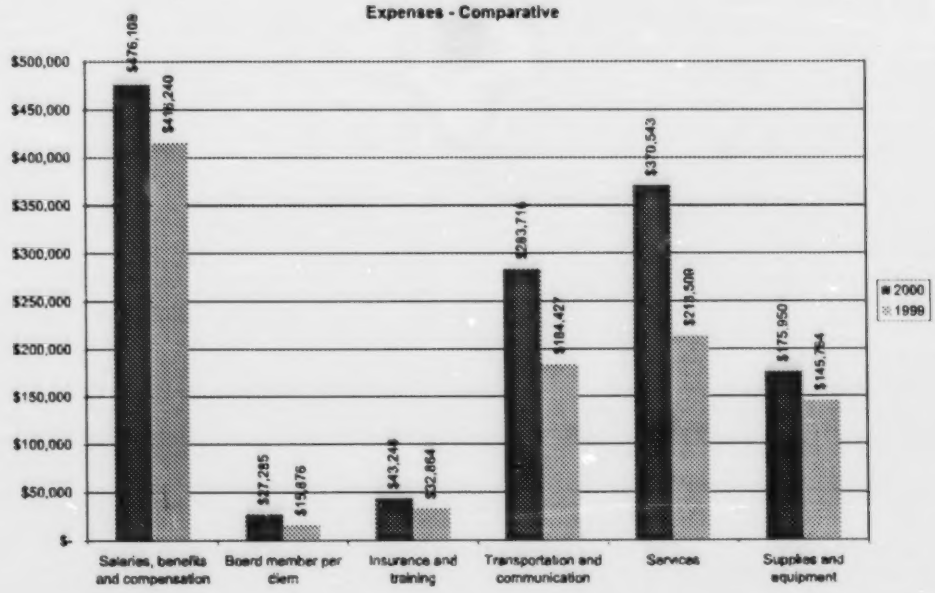
The Compensation Fund remains above the minimum threshold of $1 million. The Committee is satisfied that the funds continue to be invested in a secure and diversified portfolio.

Compensation Fund Committee
L-R Joseph Salini, William Maguire (Chair), Tom Preston

Financial Outlook

Harris & Wright audited the Board of Funeral Services and the Prepaid Funeral Services Compensation Fund. They reported that the financial statements present fairly, in all material respects, the financial position of the Board of as October 31, 2000. Complete financial statements are available upon request.





RAPPORT ANNUEL 2000

Conseil des services funéraires

RAPPORT ANNUEL 2000

Membres du Conseil

Le Conseil des services funéraires a été établi en vertu de la *Loi sur les services funéraires* de 1976 afin de succéder au Conseil d'administration dont l'histoire remonte à 1914.

La législation actuelle, la *Loi sur les directeurs de services funéraires et les établissements funéraires*, exige que le Conseil soit composé de treize personnes: huit directeurs de services funéraires et cinq personnes du public. Tous les membres sont nommés par le lieutenant-gouverneur en conseil.

MEMBRES DU CONSEIL DES SERVICES FUNÉRAIRES

	2000		2001	
Président	Joseph Salini	*Thunder Bay*	John "Scott" Doney	*Shelburne*
Vice-président	John "Scott" Doney	*Shelburne*	Dr. William Steadman*	*Sudbury*
Membre de direction	Dr. William Steadman*	*Sudbury*	Bruce Humphrey	*Toronto*
	Carl Compton*	*Toronto*	Carl Compton*	*Toronto*
	Bruce Humphrey	*Toronto*	Allan Lee	*Harriston*
	Allan Lee	*Harriston*	Patrick McGarry	*Ottawa*
	William Maguire*	*Cobourg*	William Maguire*	*Cobourg*
	Scott Miller	*Pembroke*	Scott Miller	*Pembroke*
	Brian Parent	*Windsor*	Brian Parent	*Windsor*
	Richard Pedder	*Toronto*	Richard Pedder	*Toronto*
	Thomas Preston*	*Oakville*	Thomas Preston*	*Oakville*
	Julie Tubman	*Ottawa*	Joseph Salini	*Thunder Bay*
	Dr. Harold Wilson*	*Belleville*	Dr. Harold Wilson*	*Belleville*

*signifie membres du public

PERSONNEL DU CONSEIL

Registrateur
Joseph Richer

Chef des inspections et des investigations
René Brakel

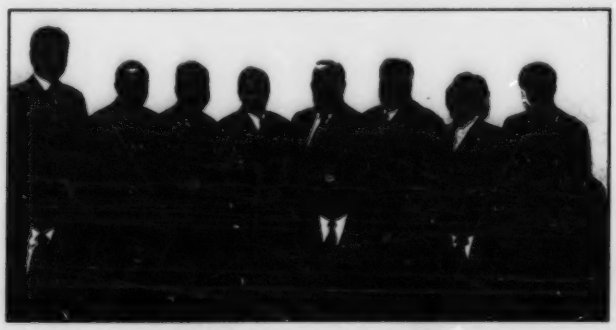
Inspecteurs
Randy Balon
Ken Singh
James Wingate

Chef des permis et de l'administration
Susan Beck

Aide-comptable administrative
Marlen Weiler

CONSEILLERS JURIDIQUES
Steinecke Martin Maciura
Donald Posluns – *Procureur et Avocat*

VÉRIFICATEUR
Harris & Wright



Conseil d'administration 2000
Au premier rang G-D Bruce Humphrey, Allan Lee, Brian Parent, Carl Compton, William Maguire, Scott Miller, Julie Tubman, Richard Pedder
Au deuxième rang G-D Harold Wilson, John "Scott" Doney, Joseph Salini, William Steadman, Thomas Preston

De la part du Président : Un regard sur l'an 2000

En jetant un regard sur l'an passé, une des choses qui semble me frapper en permanence est la constance du Conseil des services funéraires. Dans ce monde de changements perpétuels, le Conseil a su rester concentré et inébranlable dans l'exécution de son mandat, tout en étant capable de garder le pas avec toutes les nouveautés de notre profession. Nous nous sommes réunis avec le Gouvernement et avons offert des commentaires sur des questions qui se sont présentées dans notre profession tout au long de l'année.

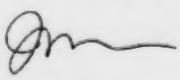
Cette année a apporté de nouveaux défis et de nouvelles opportunités au Conseil et c'est à titre de professionnels représentant les meilleurs intérêts du public que nous y avons fait face. À titre de professionnels en services funéraires, nous partageons la responsabilité constante d'apprendre ce qui est réellement dans le meilleur intérêt de nos consommateurs. Les autres membres du Conseil et moi-même avons travaillé très fort dans ce sens et nous avons pris des décisions judicieuses et éclairées qui, selon nous, sont dans le meilleur intérêt du public. Je suis confiant que les nouveaux membres du Conseil élus lors de notre seconde élection de district ainsi que les membres réélus, continueront de représenter avec dévouement et loyauté les consommateurs que nous nous sommes tous engagés à le servir.

Bien que d'importantes questions restent à l'avant-garde de nos ordres du jour futurs, la révision du programme en Éducation est sans aucun doute, pour le Conseil, l'un des points les plus importants en cours. Commencée en 1999, la révision sera terminée vers la fin de 2001 et la mener à bonne fin aura demandé d'innombrables heures de travail par les membres du Comité en Éducation et ses consultants.

Le personnel a été exemplaire dans ses efforts pour maintenir un service de qualité supérieure en traitant chacun et chacune avec respect et courtoise en permanence tout au long des activités journalières du Conseil. C'est sans relâche que le personnel s'efforce de répondre à toutes les demandes qui lui sont présentées et il a fait un excellent travail pour satisfaire les besoins de tous et de toutes.

Une citation très courante dans les services funéraires est celle de Gladstone qui parle de la manière par laquelle on peut juger une collectivité d'après la façon selon laquelle elle prend soin de ses morts. Je crois qu'on peut appliquer cette même citation pour évaluer le Conseil des services funéraires qui fait preuve d'attention et de compassion tout en témoignant respect et de loyauté envers le public tout en remplissant son mandat.

Je tiens à vous remercier, Ontariens et Ontariennes, pour l'occasion qui m'est offerte de pouvoir vous servir.



Joseph Salini
Président

Une organisation en évolution face à des temps nouveaux

Une autre année vient de s'écouler et une nouvelle fois nous devons nous demander « Est-il temps de changer ». Cette fois, la réponse doit être « Oui ». Le personnel du Conseil a travaillé très fort cette année en essayant de suivre le visage sans cesse changeant des services funéraires, mais nous sommes arrivés à un carrefour important et tous et toutes sommes certains et certaines qu'un changement de la réglementation est nécessaire. Le « status quo » n'est plus acceptable.

Le personnel a tenu son engagement envers le mandat du Conseil pour la protection du consommateur. À cet effet, le Conseil et son personnel se sont engagés dans une campagne de sensibilisation du public. Élaborés par le Comité de planification à long terme, des avis aux média ont paru dans plusieurs publications et ils paraîtront encore dans beaucoup d'autres en 2001. Nous avons aussi entamé une importante révision de notre brochure à l'intention du consommateur et nous prévoyons qu'elle sera disponible en 2001.

Nous sommes d'avis que la protection du consommateur doit commencer par l'éducation des titulaires de permis et les personnes inscrites. Bien que les attentes des consommateurs et les exigences que doivent remplir les établissements funéraires soient stipulés par la Loi, nous croyons que définir ces attentes aux titulaires de permis et aux personnes inscrites de différentes manières contribuera à les tenir au courant. Pour y parvenir, nous avons produit trois Bulletins en l'an 2000 et nous avons pour intention d'en produire au moins trois par an dans l'avenir. Ces Bulletins sont distribués à tous les titulaires et à tous les personnes inscrites. Le personnel d'inspection a aussi mis sur pied un séminaire sur les exigences que prévoit la Loi, séminaire qui fut présenté lors de l'atelier de Perfectionnement professionnel 2000 et qui sera à nouveau présenté dans les années à venir.

Dans le cadre de l'engagement du Gouvernement de l'Ontario envers ses résidents et résidentes, le Gouvernement a entrepris la révision de plusieurs Autorités administratives déléguées et il a été demandé au Conseil des services funéraires d'y prendre part. La révision devrait être finie pour avril 2001.

Le Conseil et le personnel sont heureux d'avoir eu l'occasion de participer à la révision qui se concentre sur la performance, la gestion, et la prise de responsabilités des Autorités administratives déléguées. La firme indépendante qui effectue les révisions doit aussi considérer si la loi correspondante procure à l'organisme de réglementation les outils nécessaires pour remplir son mandat. Nous voyons la révision en question comme un outil nécessaire pour s'assurer que le gouvernement et les organismes de réglementation soient équipés pour assurer la protection des consommateurs en Ontario. Tout en étant confiants que la révision du Conseil produira des résultats positifs, nous nous engageons à mettre en place tout changement nécessaire à maintenir notre niveau supérieur de service.

Une nouvelle fois, le personnel et moi-même sommes résolus à remplir le mandat du Conseil et attendons avec impatience les changements et les défis que l'avenir pourra nous apporter.

J'aimerais aussi remercier tous les membres du Conseil et son personnel pour leur appui continu et leur dévouement. Au nom des membres du Conseil et du personnel, je tiens à remercier M. Joseph Salini pour le dévouement et les efforts dont il a fait preuve à titre de Président du Conseil en l'an 2000.

Joseph Richer
Registrateur

Un regard vers l'avenir

Au cours de l'an dernier, le Comité de planification à long terme a procédé à la révision de son mandat. Le résultat de cette révision a permis d'identifier trois secteurs séparés qui demandent l'attention du Comité et qui sont définis comme :

- Buts et objectifs
- Communication
- Plan d'affaires stratégique

Dans un premier temps, le Comité s'est concentré sur la communication en développant un plan d'approche destiné à faire paraître plusieurs annonces du genre «Avis aux média » dans plusieurs publications provinciales. Le but de ce plan d'approche est d'informer le public sur ses droits et sur ses privilèges, de le sensibiliser sur la présence du Conseil des services funéraires et de l'aviser que la profession est réglementée. Ces annonces ont d'abord paru à la fin de l'automne 2000 et elles seront publiées périodiquement tout au long de 2001.

Lors de la discussion concernant les buts et objectifs, le Comité a identifié cinq catégories à examiner et pour lesquelles des recommandations seront présentées au Conseil. Il s'agit de : éducation, communication, relations publiques, lignes directrices à l'intention des intervenants et liaison avec le gouvernement.

L'élaboration d'un plan d'affaires à long terme sera déterminée au cours de 2001 selon un processus de planification formel et il fera appel au concours du Conseil ainsi qu'à celui du personnel de direction.

***Comité de planification à long terme** G-D Bruce Humphrey, Carl Compton, Scott Miller, John "Scott" Doney, Tom Preston (Président)*

Maintenir des normes élevées

Pour assurer aux consommateurs des services professionnels de qualité supérieure de la part des directeurs de services funéraires et des opérateurs de service de transfert dans tout l'Ontario, le Conseil des services funéraires dispose d'un programme intensif d'inspections et de formation à l'intention des titulaires de permis.

Notre personnel chargé des inspections a eu une année chargée et productive en l'an 2000 et il a dépassé le but qu'il s'était fixé à 200 inspections effectuant 203. Les membres du personnel d'inspection du Conseil forment aujourd'hui une équipe d'inspection compétente et très efficace.

Le nombre de demandes en provenance des titulaires de permis et du public reste élevé, et le personnel d'inspection continue de jouer un rôle important pour l'assistance et pour l'information qu'il offre aux titulaires et au public sur leurs droits et sur leurs obligations en vertu de la *Loi sur les directeurs de services funéraires et les établissements funéraires*.

Sur les 203 inspections effectuées, 189 étaient des inspections de routine d'établissements de services funéraires et de services de transfert, six étaient de nouveaux établissements funéraires, quatre de nouveaux services de transfert, trois concernaient des chambres de préparation nouvellement établies ou rénovées et six concernaient des fermetures d'entreprise. En outre, le Conseil des services funéraires a reçu 11 jeux de plans concernant la construction de nouveaux établissements ou la rénovation d'établissements existants.

En supplément aux inspections de routine, le personnel d'inspection a également été très occupé en raison de plusieurs investigations. Le personnel en question a investigué plusieurs cas présentant des problèmes allant de nature mineure à nature grave. Trente-deux investigations furent entreprises en l'an 2000.

Les investigations ont couvert un large éventail de problèmes ayant résulté en différentes conclusions dont en voici la récapitulation : le problème ou le cas signalé n'était pas fondé, des lettres d'avertissement ont été envoyées aux parties impliquées, le problème a été converti en une plainte qui sera traitée par le Comité des plaintes, le problème a été résolu par voie de médiation.

Un regard vers 2001

L'objectif du personnel d'inspection pour 2001 a été fixé à 210 inspections, ce qui représente une augmentation de 5% par rapport à l'année précédente. Ceci nous amènera alors près de notre objectif à long terme consistant à inspecter tous les établissements funéraires et les services de transfert sur un cycle de trois ans.

Quelques projets présentement sous considération pour l'année prochaine comprennent une révision complète du Rapport du Comptable public et du Manuel d'inspection du Conseil des services funéraires, pour refléter les changements qui se sont produits sur le marché.

Le Conseil croit que le consommateur sera mieux protégé en éduquant les titulaires. À cet effet, le personnel d'inspection a mis sur pied un séminaire traitant des questions de conformité. Ce séminaire fut présenté lors de l'atelier de Perfectionnement professionnel 2000. Le personnel se réjouit déjà de pouvoir poursuivre ce séminaire d'information qui avait été très bien accueilli par les membres présents.

À l'écoute du consommateur

Lorsqu'un consommateur fait face à une question ou à une difficulté, le Conseil dispose d'un système efficace qui permet au consommateur de se faire entendre. Le Comité des plaintes examine et prend position envers les plaintes des consommateurs suite aux actions et au comportement des titulaires de permis

Du 1er novembre 1999 au 31 octobre 2000, le Conseil des services funéraires a reçu 36 plaintes, dont 26 ont été traitées en 2000 et 10 reportées en 2001.

En dépit des 80 000 décès et plus dont se sont occupés les établissements funéraires et les services de transfert ontariens en 2000, le comité n'a reçu que 34 plaintes, ce qui représente un taux de plaintes extrêmement bas de 0.04%. Ceci est une indication que le public est bien servi par les titulaires de permis dans notre province, mais le but visé est toujours de réduire ce pourcentage.

Des 34 plaintes examinées par le Comité en l'an 2000, huit avaient été reçues en 1999 et 26 en 2000. Voici le détail du suivi qui y a été apporté :

En faveur du titulaire de permis	*16*
En faveur du plaignant	*14*
(Deux de celles-ci furent transmises au Comité de discipline)	
Plaintes retirées	*1*
Plaintes résolues par voie de médiation par le personnel	*3*

Sur les 34 plaintes examinées par le Comité, cinq ont été introduites par une personne de la profession ou étroitement liée à la profession.

Les deux parties peuvent en appeler de la décision du Comité des plaintes auprès du Tribunal d'appel en matière de permis. De la totalité des plaintes examinées en 2000, deux furent présentées en appel auprès du Tribunal.

Le Comité des plaintes a commencé à expliquer la suite apportée à certaines plaintes dans le Bulletin publié par le Conseil. Les noms ne sont toutefois pas dévoilés conformément aux exigences de confidentialité stipulées par la *Loi sur les directeurs de services funéraires et les établissements funéraires*. L'article comprend un bref compte rendu des circonstances ainsi que la décision prise par le Comité, afin que les titulaires de permis puissent avoir un aperçu des plaintes importantes soumises au Conseil tout en prenant connaissance des attentes de ce dernier et du public.

En général, les titulaires de permis agissent rapidement et donnent tous les détails voulus lorsqu'ils doivent répondre à une plainte. Nombreux sont d'ailleurs ceux qui vont bien au-delà de ce qui est nécessaire pour répondre aux préoccupations du consommateur.

Les directeurs de services funéraires qui ont une bonne connaissance des obligations légales et des règlements, spécialement en ce qui concerne la conduite professionnelle, les listes des prix, les contrats, les documents et la divulgation des renseignements, peuvent minimiser le risque de plaintes.

Le Comité est parvenu à réduire le temps qui s'écoule entre le moment où il reçoit la plainte et le moment où il l'examine de moins de 3 mois. Grâce au travail acharné du personnel dévoué du Conseil, le Comité est aussi parvenu à éliminer l'accumulation de plaintes qui existait auparavant. À noter cependant qu'il peut exister des cas exceptionnels où des dates de réunions ou encore le besoin d'examens plus approfondis peuvent causer du retard dans l'examen de la plainte.

Bien que l'accroissement du nombre de plaintes ait légèrement augmenté entre 1999 et 2000, cela reflète simplement un nombre anormalement peu élevé de plaintes en 1999.

Le personnel du Conseil joue un rôle vital du Comité des plaintes et il mérite des louanges pour ses habiletés d'investigation, de communication et de médiation.

Comité des plaintes
G-D Allan Lee (Président), Harold Wilson, Brian Parent

Un rôle majeur dans l'octroi des permis et dans le perfectionnement professionnel

Le Comité des permis examine toutes les affaires qui lui sont transmises par le Registrateur soit pour l'admissibilité des demandeurs de permis ou pour des renouvellements de permis. Le Comité examine aussi toute autre question reliée à l'octroi des permis comme par exemple les examens, les programmes d'internat et le perfectionnement professionnel. Le Comité a été extrêmement occupé au cours de l'an dernier et a tenu un minimum de réunions mensuelles afin de pouvoir faire face à ses nombreuses responsabilités.

En supplément à ses tâches régulières, le Comité continue de se concentrer sur des plans d'avenir et s'occupe présentement de plusieurs domaines importants.

Toutes les provinces devront octroyer des permis inter-provinciaux pour l'été 2001 comme le demande du chapitre 7 de l'Accord sur le commerce intérieur La Mobilité de la main-d'œuvre. Notre proposition sera présentée à l'ensemble du Conseil pour ratification. Il s'agit ici d'un projet permanent mandaté par le gouvernement fédéral qui affectera en permanence l'exercice de la profession à travers tout le Canada.

Également, au niveau national, le Comité envisage la faisabilité d'un examen national. À notre avis, un examen national contribuerait à établir une cohérence partout au pays.

Récemment, l'examen pour l'octroi du permis a été mis à jour pour refléter les changements en cours dans la profession des services funéraires.

Le Comité a eu le plaisir de présenter un prix à Thomas Whitcroft du Collège Humber et à Marjolaine Aubé du Collège Boréal pour avoir obtenu les notes les plus élevées lors de l'examen à l'octroi du permis pour leur collèges respectifs.

Le Comité à défini les critères pour le choix d'examinateurs pratiques et il a mis ces nouveaux critères en place en mai 2000. En outre, l'élaboration d'un nouveau manuel que devront suivre les examinateurs au cours de l'examen a été entamée .

En l'an 2000 et pour la première fois après de nombreuses années, les étudiants et les étudiantes du Collège Humber et du Collège Boréal ont été invités et invitées à assister au programme de Perfectionnement professionnel. C'est avec plaisir que le Comité a enregistré la présence importante d'étudiants de ces deux Collèges et il espère que cela se répétera dans les années à venir.

Un changement a aussi été apporté à la terminologie utilisée précédemment pour se référer à « un apprenti ou une apprentie /ou stagiaire ». Le Conseil a adopté la recommandation du Comité des permis pour désigner à l'avenir « un apprenti ou une apprentie /ou stagiaire » comme étant « un ou une interne ». Le Comité des permis croit que ceci reflète mieux les normes d'aujourd'hui non seulement dans la profession des services funéraires, mais aussi tout spécialement dans les collectivités que sert la profession. Tout établissement qui participe à la formation d'un ou d'une interne reçoit dès à présent un certificat reconnaissant sa participation. Ceci ne reconnaît pas seulement l'effort fait par l'établissement en question, mais indique aussi aux consommateurs qu'une formation pratique est en cours pendant les services qui leur sont procurés.

Depuis déjà pas mal de temps, la demande d'octroi d'un permis auprès du Conseil comprend une question sur les casiers judiciaires du demandeur. Il s'agit là d'une question standard sur les formulaires de demandes pour être admis à la plupart des professions. En l'an 2000, le Comité des permis a mis en place une politique demandant que le casier judiciaire de tout nouveau demandeur soit vérifié. Ceci contribuera a maintenir des normes élevées pour l'octroi du permis.

L'an dernier, une étroite collaboration entre le Comité de l'éducation et le Comité des permis a tenté d'encore mieux réformer le système. Le Comité attend avec impatience l'arrivée d'une nouvelle approche positive pour le droit de l'exercice à la profession dans la province alors que nous entrons dans le nouveau millénaire

Il y a lieu de féliciter les membres du Conseil et le personnel pour ses nombreuses contributions aux réalisations du Comité en l'an 2000.

Comité des permis
G-D Bruce Humphrey (Président), Joseph Salini, Scott Miller, Carl Compton

Octroi des permis et administration : maintenir des normes d'affaires professionnelles

Le personnel chargé de l'octroi des permis et de l'administration comprend l'adjointe administrative bilingue, le commis-comptable administratif et le chef des permis et de l'administration. Le personnel administratif est le premier point d'accueil pour le public et pour les membres de la profession. Il accomplit un large éventail de fonctions pour soutenir les opérations de tous les jours du Conseil, et les tâches de chacun et de chacune touchent à un aspect ou à un autre du renouvellement des permis et des activités journalières diverses.

Octroi des permis /enregistrement

En l'an 2000, les titulaires de permis ont assisté à quelques révisions et à quelques changements supplémentaires des formulaires de renouvellement et de demande d'octroi du permis de directeur de services funéraires. Les changements les plus importants sont apparus dans le Formulaire 16 pour l'octroi du permis en 2001 intitulés – Renseignements relatifs aux contrats prépayés. Les changements apportés au formulaire devraient quelque peu faciliter la tâche des directeurs d'établissements funéraires et des services de transfert qui le remplissent.

Les formulaires de renouvellement 2001 ont aussi été revus en l'an 2000 et ils peuvent à présent être imprimés soit en français ou en anglais. La majorité des révisions des formulaires est terminée et très peu de changements sont attendus pour 2002.

La pré-impression des formulaires de renouvellement de permis pour 2000 avait été prévue pour accroître l'efficacité et l'exactitude de la procédure à suivre pour la demande d'octroi des permis. Par conséquent, l'octroi des permis devrait être plus facile en 2001.

À première vue, on note déjà une amélioration dans les renouvellements de permis ainsi que dans l'exactitude des renseignements recueillis. Alors que nous passons dans l'année du permis 2001, nous voyons des avantages dans l'utilisation des formulaires pré-imprimés grâce à un temps de traitement plus rapide pour l'octroi de permis personnels. Nous entrevoyons que toutes les révisions et tous les changements se traduiront par une opération plus efficace et plus efficiente dans l'octroi des permis. Nous serons en meilleure position pour évaluer les changements lorsque les titulaires auront eu l'occasion de remplir ces formulaires une deuxième fois.

Statistiques d'octroi des permis pour 1999-2000

Nombre pour 1999 - 2000	
Directeurs de services funéraires avec permis	*2439*
Titulaires de permis actifs	*1745*
Titulaires de permis non actifs	*694*
Conditionnels	*3*
Directeurs de services funéraires avec statut Émérite	*51*
Opérateurs de service de transfert enregistrés	*5*
Établissements de services funéraires avec permis offrant des services au public	*570*
Établissements de services funéraires avec permis n'offrant pas de services au public	*4*
Services de transfert avec permis	*24*

Six nouveaux établissements de services funéraires ont été enregistrés en 2000 et cinq établissements de services funéraires ont arrêté leurs opérations.

En vertu de la *Loi sur les directeurs de services funéraires et les établissements funéraires*, le Registrateur peut proposer de refuser d'octroyer ou de renouveler un permis, voire octroyer un permis sous certaines conditions. Si le Registrateur devait décider de choisir une de ces options, le demandeur de permis devrait en être avisé par écrit et les raisons invoquées pour cette décision devraient aussi être données par écrit. En l'an 2000, le Registrateur a présenté les propositions suivantes :

- Le Registrateur a proposé de refuser un permis à un demandeur. Ce dernier a fait appel de la décision du Registrateur auprès du Tribunal d'appel en matière de permis mais avant l'audience les partis ont achevé un accord et le demandeur a reçu un permis conditionnel.

- Le Registrateur a proposé d'imposer certaines conditions à l'octroi d'un permis d'un autre directeur de services funéraires. Après appel de la décision, le Tribunal d'appel en matière de permis a soutenu la plupart des conditions proposées par le Registrateur.

- Le Registrateur a proposé la révocation d'un permis d'un établissement de services funéraires. La décision n'ayant pas été en appel, le permis a alors été révoqué.

Suite à une recommandation faite par le Comité des permis consistant à ce que tous les nouveaux demandeurs de permis consentent à une vérification de leur casier judiciaire, le personnel a mis cette recommandation en place. L'élaboration d'une procédure formelle écrite pour cette mesure nouvellement instaurée sera finalisée en 2001.

Internes

En l'an 2000, environ 100 étudiants/étudiantes se sont inscrits auprès du Conseil pour effectuer leur année d'internat. Toutes les publications et tous les formulaires nécessaires seront révisés pour y inclure la recommandation faite par le Comité des permis quant à utiliser le terme « interne » au lieu des termes «apprenti, stagiaire, etc. ».

Examen pour l'octroi du permis

Les étudiants et les étudiantes qui terminent leur internat peuvent subir les examens menant à l'octroi du permis offerts en juin et en décembre. En décembre 1999, 14 étudiants/es ont subi l'examen d'octroi du permis et 120 en juin 2000. Sur ces 120 étudiants et étudiantes, 115 subissaient l'examen pour la première fois. Les étudiants et les étudiantes qui ne réussissent pas l'examen la première fois sont autorisés ou autorisées à le subir deux autres fois dans les deux ans qui suivent la date du premier examen.

Chaque année, quelques titulaires de permis non-résidents de l'Ontario font une demande de permis auprès du Conseil. L'an 2000 ne fit pas exception et trois demandeurs hors-province ont subi les examens d'octroi de permis. Au cours de l'année, quatre directeurs de services funéraires ont également subi l'examen leur permettant de regagner leur permis.

Administration – Où en est-on ?

En supplément à l'octroi des permis, le personnel s'est également occupé de l'atelier de Perfectionnement professionnel 2000, de l'administration des élections du Conseil (élections de district), de l'inscription des internes, de la révision et de l'administration des examens d'octroi des permis ainsi que des tâches journalières administratives reliées au fonctionnement du Conseil.

En l'an 2000, tous les formulaires (Formulaires 1 à 10) pour l'enregistrement et l'octroi des permis aux internes ont été mis à jour et révisés dans les deux langues officielles. Le Rapport d'embaumement a aussi été révisé et traduit en français. Tous les formulaires et tous les autres documents concernant les internes sont disponibles dans les deux langues. Dans le même ordre d'idée, nous avons mis sur pied la création d'un lexique de termes français qui contribuera à maintenir une certaine cohérence pour les termes utilisés dans les documents que prépare le Conseil.

Nous continuons de réviser et de mettre à jour la base de données et nous en apercevons déjà les avantages. Certains avantages des formulaires pré-imprimés comprennent entre autres :

- Meilleure exactitude dans le traitement des formulaires ;
- Formulaires de renouvellement de permis pouvant être pré-imprimés sur demande (en français ou en anglais) ;
- Rationalisation de l'inscription des étudiants et des étudiantes ; et
- Production d'un nombre important de lettres standardisées depuis la base de données comme par exemple lettres relatives aux résultats des examens et listes d'envoi pour les élections de district.

La réorganisation de la comptabilité et de la tenue des livres nous a rendus plus efficaces dans le maintien précis des fichiers et dans la préparation de la vérification comptable de fin d'année. Le personnel est constamment à la recherche de moyens visant à améliorer le service qu'il procure au public, aux membres de la profession, au Gouvernement et aux membres du Conseil.

Le personnel procure un soutien administratif important aux Comités en leur envoyant de l'information, en préparant les procès-verbaux et les ordres du jour et en élaborant des projets de recherche.

Dans le cadre de nos efforts constants pour informer le public, nous avons ajouté cette année le Rapport annuel et les Bulletins du Conseil à notre site web, alors que nous nous occupons de faire traduire le site en français. Ceci devrait être terminé au début de 2001.

Buts et objectifs pour 2001

Voici les buts que le personnel administratif et qui s'occupe d'octroi des permis s'est fixé pour 2001 :

- Terminer les formulaires de renouvellement des permis au début février et publier l'Annuaire pour la fin du mois de mars ;
- Continuer de procurer un service rapide et courtois à toute personne qui s'adresse au Conseil ; et
- S'assurer que la base de données est à jour et qu'elle reflète avec exactitude les renseignements fournis par les titulaires de permis et les personnes inscrites

Cette année, comme toujours, le personnel a tout mis en œuvre pour fournir le service le meilleur possible et il continuera d'agir dans ce sens dans l'avenir. Des remerciements lui sont dus pour tout son travail acharné.

Protéger le droit des consommateurs

Le Conseil des services funéraires s'est donné pour tâche de s'assurer que ses détenteur de permis agissent d'une manière professionnelle en permanence pour répondre aux besoins des consommateurs. Dans les rares cas de manquement professionnel, le Comité de discipline a prévu la tenue d'audiences. Les cas sont transmis au Comité de discipline par le Comité des plaintes, par le Comité de direction et par le Conseil lui-même.

Le Comité de discipline respecte les procédures établies par le Conseil pour les audiences et qu'un conseil juridique indépendant avise le Comité. Le Conseil des services funéraires est représenté par un conseil juridique et le membre a également le droit d'être représenté par un conseil juridique. Les décisions que prend le Comité de discipline peuvent aller en appel auprès du Tribunal d'appel en matière de permis.

Au cours de l'an 2000, cinq cas furent entendus par le Comité de discipline entraînant ainsi un acquittement et quatre chefs de jugement pour le manquement professionnel. Une autre affaire fut résolue sans audience, alors que deux autres cas étaient encore en suspens ou se trouvaient au milieu de la phase des audiences.

Un directeur de services funéraires fut trouvé coupable de manquement professionnel pour n'avoir ni placé ni déposé les fonds réservés au prépaiement comme l'exige la ***Loi sur les directeurs de services funéraires et les établissements funéraires***. Le Comité de discipline a alors ordonné que le permis du directeur de services funéraires soit suspendu pour deux mois et qu'une amende de 1 000 $ soit infligée. À condition de respecter certaines conditions, la suspension pouvait être réduite à un mois et l'amende ramenée à 500 $. Le Comité a aussi exigé que les restrictions suivantes soient appliquées au permis du titulaire : que le directeur de services funéraires ne supervise ni n'emploie aucun interne, que tous les contrats prépayés soient soumis au Registrateur tous les mois et que le directeur de services funéraires n'accepte pas d'argent en espèces. Ce même directeur de services funéraires fut par la suite accusé de manquement professionnel pour avoir enfreint les conditions de sa pénalité en fournissant des services de transfert pendant sa période de suspension. Il ne fut pas trouvé coupable de cette dernière infraction.

Un directeur de services funéraires fut trouvé coupable de manquement professionnel pour ne pas avoir présenté de liste de prix, pour ne pas avoir fait signer de contrat avant d'avoir fourni les services funéraires, pour avoir soumis une facture avant d'avoir rempli un contrat et pour avoir embaumé sans instructions précises. Le Comité de discipline a ordonné que le permis du directeur de services funéraires soit suspendu pour deux (2) semaines, que le directeur de services funéraires paie une amende de 3 000 $, dont 2 000 $ lui seraient rendus si un remboursement de 1 670 $ était effectué aux plaignants et qu'une réprimande soit infligée au directeur de services funéraires.

Un directeur de services funéraires fut inculpé pour un manquement professionnel pour ne pas avoir préparé de contrats comme requis, pour ne pas avoir placé de récipient ou de photo montrant le conteneur dans la salle de montre comme requis, et également pour avoir reproduit d'une manière inconvenante des certificats médicaux de décès à l'encontre de la ***Loi sur les statistiques de l'état civil***. Le Comité a déclaré le directeur de services funéraires coupable de manquement professionnel et a ordonné que le permis du directeur de services funéraires soit suspendu pour une semaine, qu'une amende de 1 000 $ lui soit imposée et qu'une réprimande lui soit infligée. Le Comité a aussi imposé une restriction au permis du directeur de services funéraires qui l'empêche de diriger un établissement de services funéraires pour une période de six mois, sauf s'il engage un autre directeur de services funéraires, dont la candidature devrait être acceptée par le Registrateur, et qui agirait à titre de conseiller et de surveillant.

Un directeur de services funéraires fut trouvé coupable de manquement professionnel pour avoir lié l'achat de fournitures funéraires comme condition au service fourni, et manquement aux devoirs de la profession. Le Comité de discipline a ordonné que le directeur de services funéraires paie une amende de 2 000 $, qu'il soit réprimandé et que cette réprimande soit portée à son dossier, moins qu'il fournisse les documents ci-après à la satisfaction du Registrateur dans les 30 jours de la date de l'ordre donné: une lettre d'excuse à l'acheteur, une version révisée de son contrat et une politique interne écrite concernant l'achat de fournitures funéraires (y compris les cercueils) chez des fournisseurs tiers.

Un directeur de services funéraires prit un engagement en réponse à une investigation légale de grande taille chez un établissement de services funéraires où il occupait le poste de directeur général. Le directeur de services funéraires a consenti que son permis soit suspendu pour deux ans et à ne pas diriger d'établissement de services funéraires ni de service de transfert pour une période de 18 mois suivant la suspension de deux ans. Le directeur de services funéraires prit également l'engagement de payer une amende de 1 500 $ avant la fin de la période de suspension.

Comité de discipline
G-D William Maguire, William Steadman (Président), Julie Tubman, Richard Pedder

Maintenir des normes professionnelles en Éducation

C'est une année très active que le Comité de l'éducation vient de traverser en raison de ses activités avec M. Burle Summers, Directeur de projets et M. George Bedard, Recherchiste. Groupes de travail, sondages, réunions de comités, entrée/classement de données et rédaction de documents – le tout de grande envergure – ont laissé entrevoir de multiples sujets à considérer dans les diverses ébauches du rapport sur l'Éducation. On peut s'attendre à ce qu'il soit présenté au Comité au début de 2001 sous une forme préliminaire et qu'une version finale soit présentée au Conseil et au secteur professionnel au début du printemps.

Même si on s'attend à de nombreuses recommandations pour des changements à apporter au niveau pré-admission, programme académique, internat, octroi des permis et éducation permanente, la révision entreprise a aussi mis en lumière le fait que les programmes en éducation en services funéraires en Ontario ont occupé la place de chef de file pendant de nombreuses années.

Pour nous aider à maintenir ce rôle de chef de file, toute recommandation qui pourrait éventuellement être adoptée exigera un important soutien de tous les dépositaires. Nous espérons que cette révision contribuera à renforcer et à améliorer l'image déjà positive des directeurs et des directrices de services funéraires diplômés et diplômées des programmes offerts en Ontario.

La mise en place sera bien sûr l'étape suivante de ce projet et, ici aussi, le Comité demandera aux directeurs et directrices de services funéraires en Ontario de lui fournir commentaires et appui.

Représentants du Conseil faisant partie du Comité chargé de revoir les buts et objectifs de l'éducation en services funéraires en Ontario :

Comité de l'éducaton
G-D Bruce Humphrey, John "Scott" Doney (Président), William Steadman

Comité chargé de la révision des buts et des objectifs de l'éducation en services funéraires dans la province de l'Ontario

John "Scott" Doney	Président, Comité de révision de l'Éducation, Président actuel, Conseil des services funéraires
Bruce Humphrey	Directeur de services funéraires, Conseil des services funéraires
William Steadman	Représentant du public, Conseil des services funéraires
Norman Blanchard	Coordonnateur/Professeur, Formation en services funéraires, Collège Boréal
Richard Yelle	Doyen, Sciences de la santé, Collège Boréal
Ken Harrison	Doyen associé, Service paramédical, École des Sciences de la santé, Collège Humber
Ward Yorke	Professeur, Éducation en services funéraires, Collège Humber
Bruce Cooke	Comité de l'Éducation, Association des services funéraires de l'Ontario
Kent Milroy	Président, Association des services funéraires de l'Ontario
Shawn Bellefeuille	Diplômé récent, Collège Boréal
Paul Shedden	Diplômé récent, Collège Humber

Soutien:

Joseph Richer	Registrateur, Conseil des services funéraires
Susan Beck	Chef, Octroi des permis et Administration, Conseil des services funéraires
Lynne Atkinson	Directrice exécutive, Association des services funéraires de l'Ontario
Sheelah Brodie	Directrice exécutive, Association des services funéraires de l'Ontario (Jusqu'en janvier 2001)

Tout mettre en œuvre pour mériter la confiance du consommateur

Le Comité du Fonds d'indemnisation gère les affaires du Fonds d'indemnisation des services funéraires prépayés, fonds mis sur pied pour offrir une indemnisation dans l'éventualité d'une mauvaise gestion de placements en fiducie.

En l'an 2000, le Comité a examiné 38 plaintes et en a approuvé 21 distinctes à l'encontre du fonds pour un total de 18 852$. La majorité de ces plaintes impliquait une personne ne disposant pas de permis pour offrir des services au public et n'étant pas un membre participant au Fonds d'indemnisation. Sur l'ensemble des plaintes reçues, un grand nombre fut rejeté lorsque le consommateur avait prépayé des services et/ou des fournitures funéraires à une personne n'étant pas en droit d'offrir ni services ni fournitures au public.

Bien que le Comité du Fonds d'indemnisation encourage les consommateurs à préarranger leurs dernières volontés, il veut toutefois les mettre en garde et leur conseille de ne faire affaire qu'avec des personnes possédant un permis approprié.

Afin de sensibiliser le public sur la présence du Conseil et sur la nécessité pour les consommateurs de ne faire affaire qu'avec des établissements de services funéraires ou des services de transfert munis de permis, le Conseil a créé des avis aux média qui ont paru dans diverses publications. La publication de ces avis aux média sera répétée plusieurs fois par an dans diverses publications.

Satisfait de l'état des finances, des comptes rendus fournis pour les comptes en fiducie et de l'efficacité dont fait preuve le Conseil dans ce domaine, le Comité constate que le Fonds est en bonne posture financière et qu'il dispose de placements sûrs. Le Président voudrait remercier les membres du Comité et le personnel du Conseil des services funéraires pour leur précieux concours et leur soutien.

Le Fonds d'indemnisation pour services funéraires préarrangés : sûr et diversifié

Le Fonds d'indemnisation reste au-dessus du seuil minimum d'un million de dollars. Le Comité constate que le Fonds continue d'être placé dans un portefeuille sûr et diversifié.

Comité du Fonds d'indemnisation
G-D Joseph Salini, William Maguire (Président), Tom Preston

Aperçu financier

Le cabinet Harris & Wright a procédé à la vérification des états financiers du Conseil des services funéraires et du Fonds d'indemnisation d'arrangements funéraires payés à l'avance. Les états financiers produits reflètent de manière exacte, dans tous leurs éléments matériels, la situation financière du Conseil au 31 octobre 2000.
Les états financiers complets sont disponibles sur demande.